

23/09/2021

Journée digitale du Dynsclub

Dynamics Customer Service : Relation Client - Comment optimiser le traitement des réclamations clients ?

Sommaire

01 —

Introduction

02 —

Hitachi Solutions

03 —

Dynamics Customer Service

04 —

Démonstration

05 —

Questions



01 — Introduction

Equipe **du jour**



Audrey Levêque-Chaudré

Consultante D365 CE



Anne-Laure Vallet

Business Development Manager

02 —

Hitachi Solutions

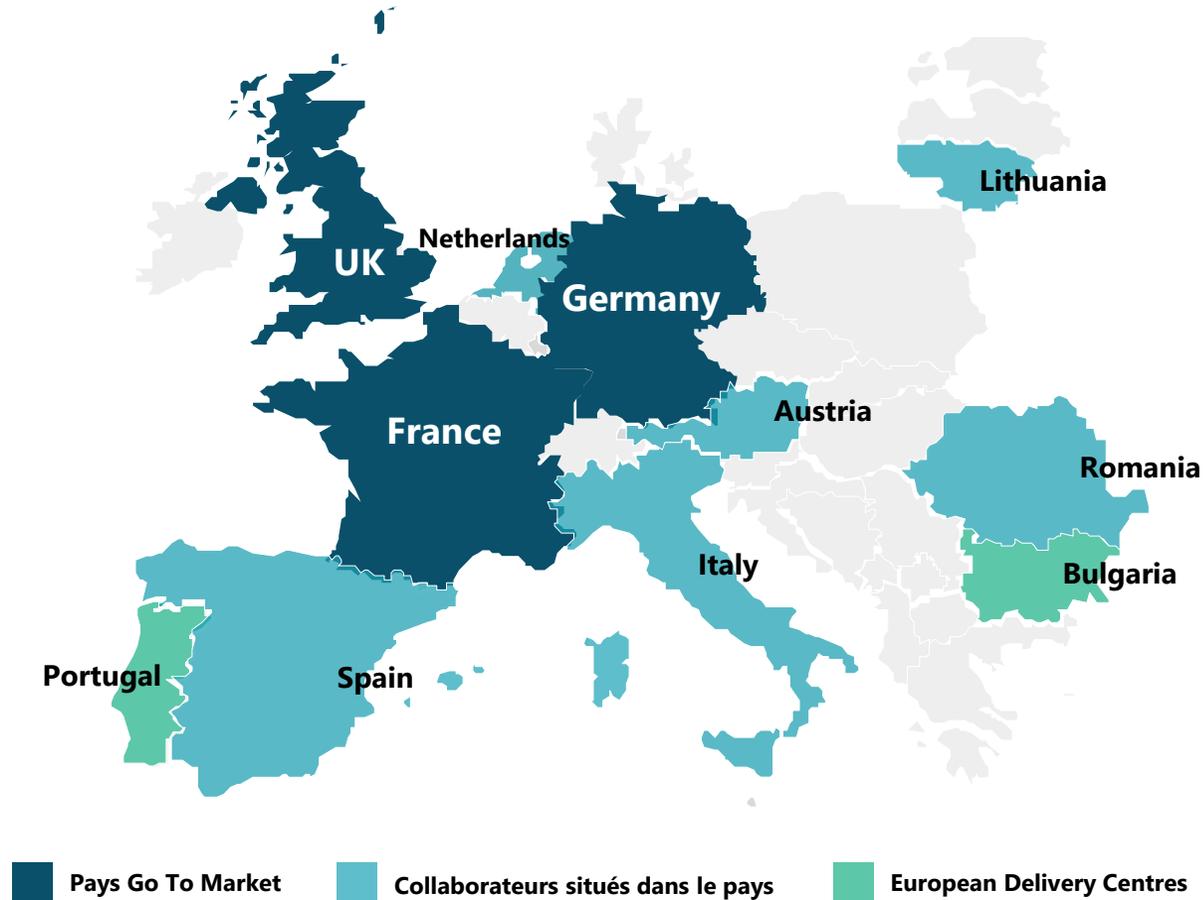
L'équipe Hitachi Solutions

—
≈800
collaborateurs

—
310
Microsoft Dynamics 365
Financials & Operations

—
120
Microsoft Dynamics 365
Customer Engagement

—
40
BI & Analytique



—
70
Programme Director,
Project Manager & PMO

—
12
Microsoft Dynamics 365
Cloud Solutions R&D

—
100
Graduate Programme

—
60
Vente, Marketing, RH, Finance,
Gestion et administration

Références Dynamics Customer Service

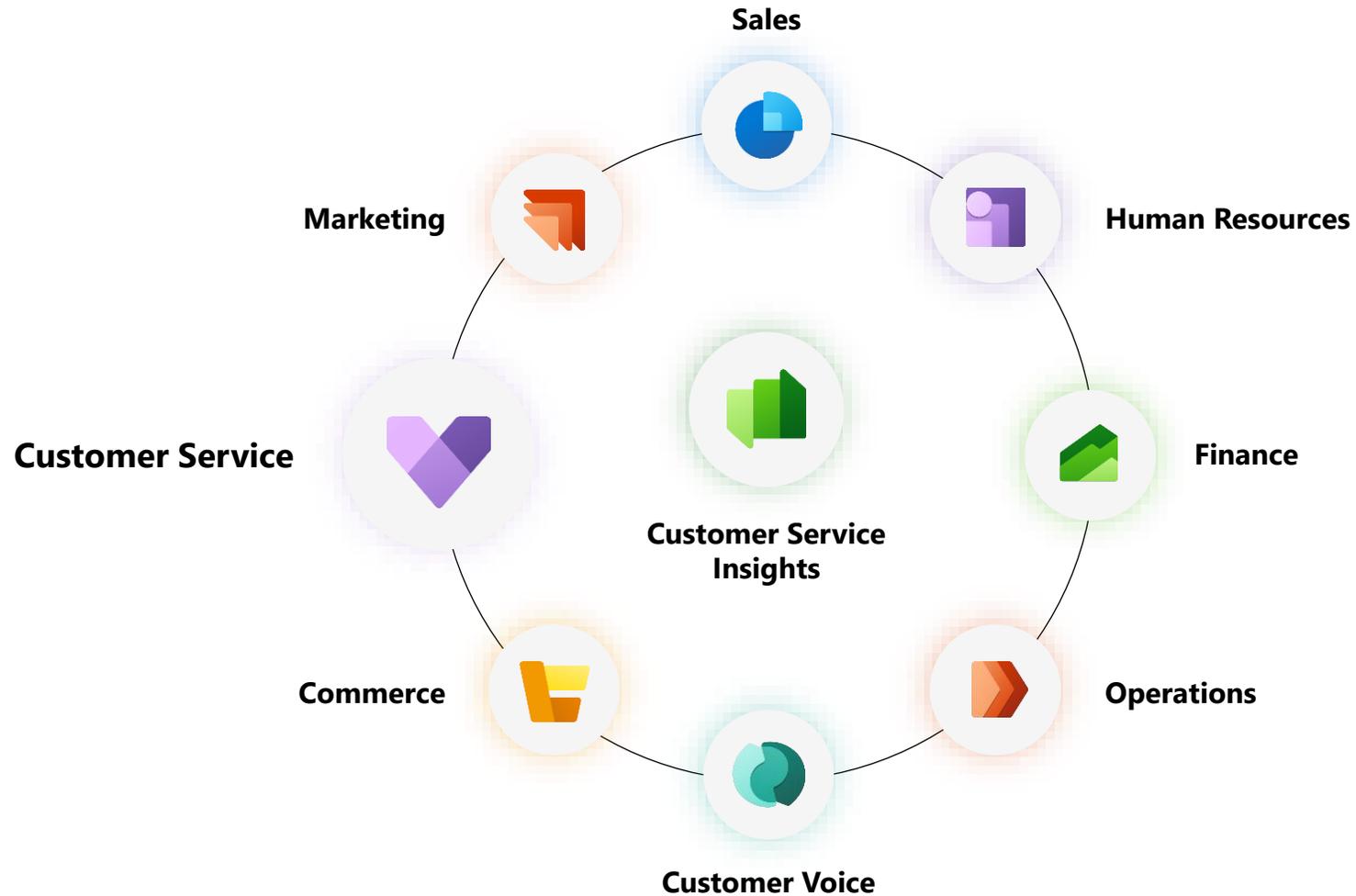




03 —

Microsoft Dynamics Customer Service
Gestion des réclamations

Solution Complètement intégrée



Résumé des fonctionnalités

Traitement des réclamations

- ✓ Suivi des problèmes du client par le biais des incidents
- ✓ Enregistrer toutes les interactions associées à un incident
- ✓ Partage d'informations dans la base de connaissances

Suivi de la réclamation

- ✓ Créer les files d'attente et acheminez les incidents vers les bons canaux
- ✓ Créer et suivre les niveaux de service via les contrats de niveau de service (SLA)
- ✓ Définir les conditions de service via des droits

Escalade des réclamations

- ✓ Attribution des réclamations à des niveaux supérieurs
- ✓ Amélioration du traitement des demandes par compétences

Résolution des réclamations

- ✓ Clôture de l'incident
- ✓ Automatisation d'envoi de message de clôture
- ✓ Envoi d'enquête de satisfaction

Enquête de satisfaction

- ✓ Intégration avec D365 Customer Voice pour réaliser des enquêtes de satisfaction
- ✓ Analyse des résultats des enquêtes

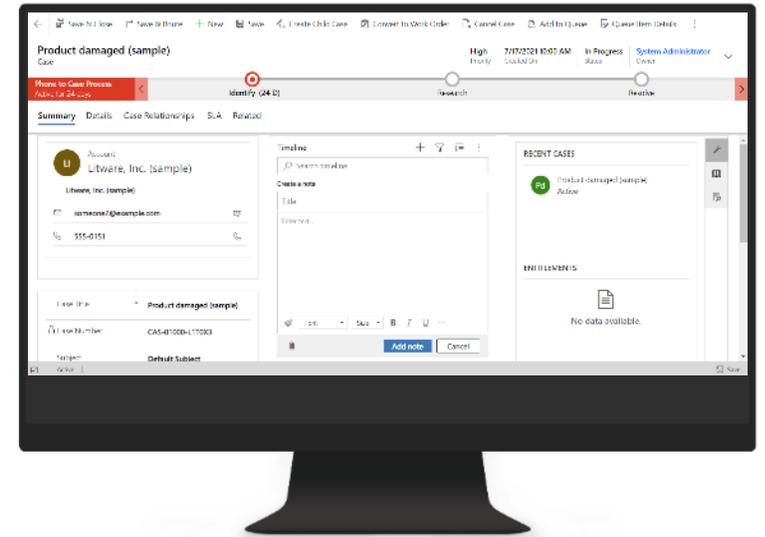
Reporting et analyse

- ✓ Gérer les performances et la productivité par le biais de rapports et de tableaux de bord

Gestion des incidents

Puissantes capacités de gestion des incidents

L'expérience des agents est au cœur de *Dynamics 365 Customer Service*. La clé pour améliorer la satisfaction dans la prestation de services est de permettre aux agents de prendre les demandes des clients depuis n'importe quel canal, de gérer plusieurs sessions à la fois, d'interagir avec plusieurs applications sans perdre le contexte et d'améliorer leur workflow avec des outils de productivité.



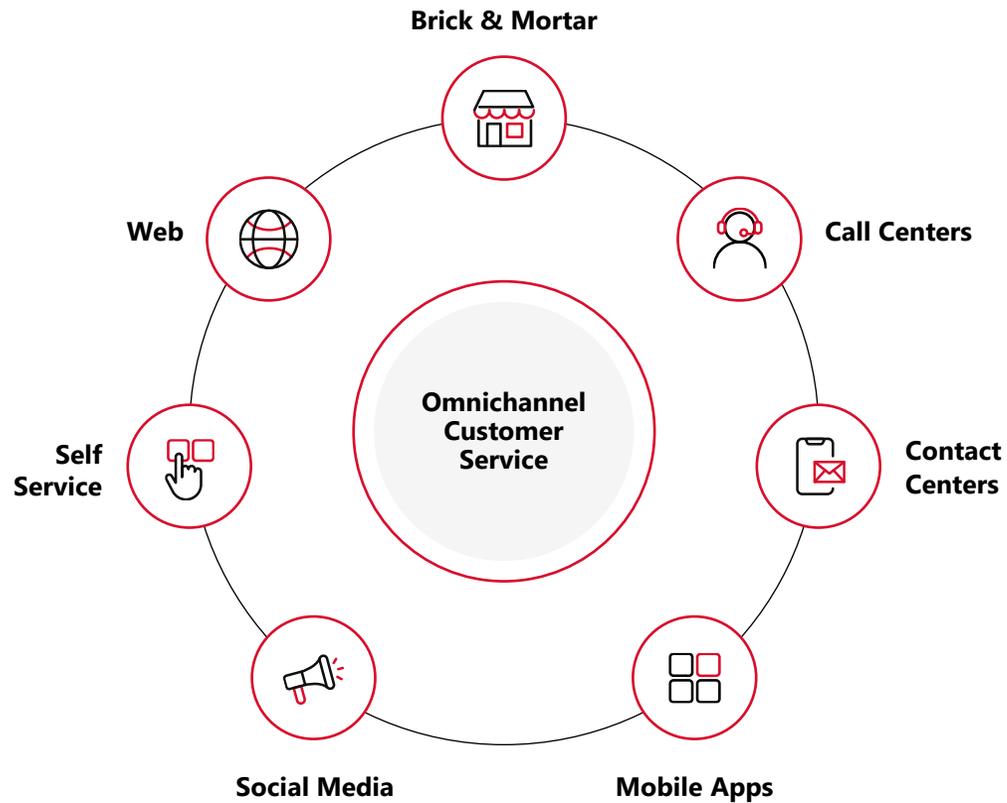
Product damaged (sample)
Case

High Priority | 7/17/2021 10:00 AM Created On | In Progress Status | System Administrator Owner

Phone to Case Process Active for 24 days | Identify (24 D) | Research | Resolve

Summary | Details | Case Relationships | SLA | Related

Une application **omnicana**le



L'application *Omnicanal* est une application robuste qui étend la puissance de *Dynamics 365 Customer Service* afin de permettre aux organisations de se connecter instantanément et de s'engager auprès de leurs clients via des canaux comme la conversation instantanée et les SMS.

Customer Service Insights pour Omnicanal apporte bon nombre des mesures et fonctionnalités opérationnelles clés dans les opérations quotidiennes de votre service client. L'analyse des sentiments des clients en temps réel, associée à des suggestions d'IA contextuelles pour des incidents similaires et des articles de connaissances aide les agents à réduire la frustration des clients et les délais de résolution des incidents.

Une application **omnicana**le

SMS

- ✓ Les SMS représentent un canal d'engagement qui prend en charge le mode de communication asynchrone et qui permet à votre organisation de se connecter aux clients via des SMS
- ✓ Il existe deux options :
 - TeleSign
 - Twilio

Conversation instantanée / Chat

- ✓ Utilisation de Virtual Agent
- ✓ La conversation instantanée est un canal d'engagement qui permet à vos agents de se connecter avec leurs clients en temps réel

Réseaux sociaux

- ✓ Connexion aux divers réseaux sociaux
- ✓ Possibilité d'analyser les messages et post grâce à l'IA
- ✓ Facebook / Twitter / Whatsapp (via Twilio)...

Messagerie personnalisée

- ✓ Utilisation de réseaux sociaux non pré-configurés via la création de messagerie personnalisée
- ✓ Création de messagerie personnalisée pour les réseaux internes également

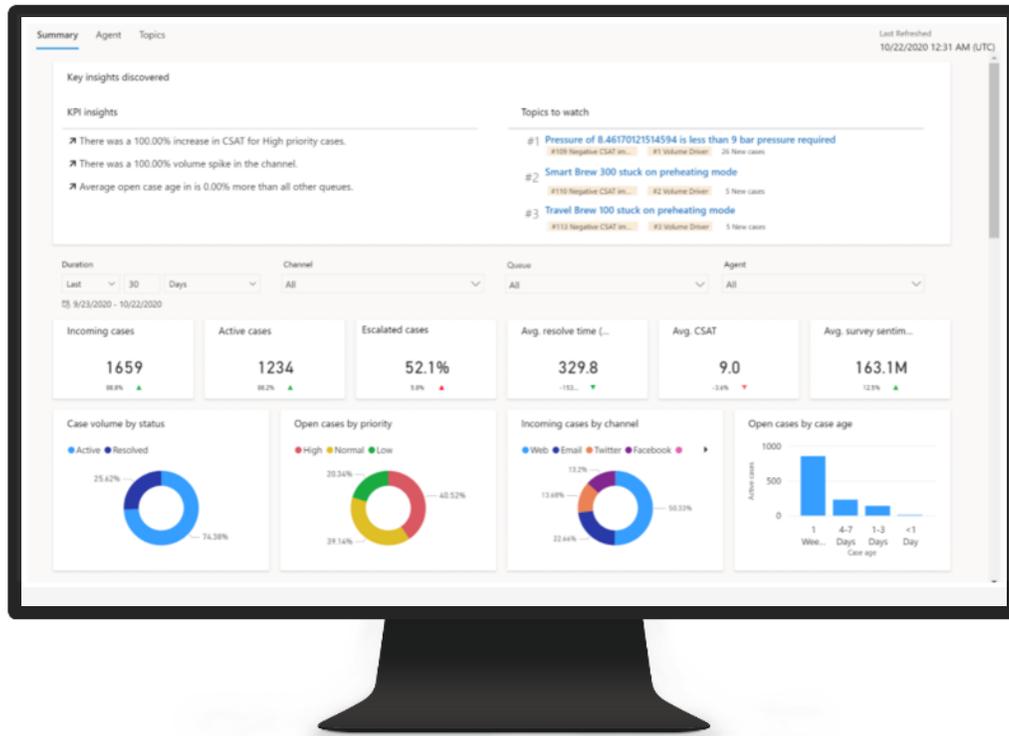
Microsoft Teams

- ✓ Intégration avec Microsoft Teams

Enregistrements d'entité

- ✓ Possibilité d'utiliser les entités standards tels que les incidents, emails en tant que canal

Customer Service Insights



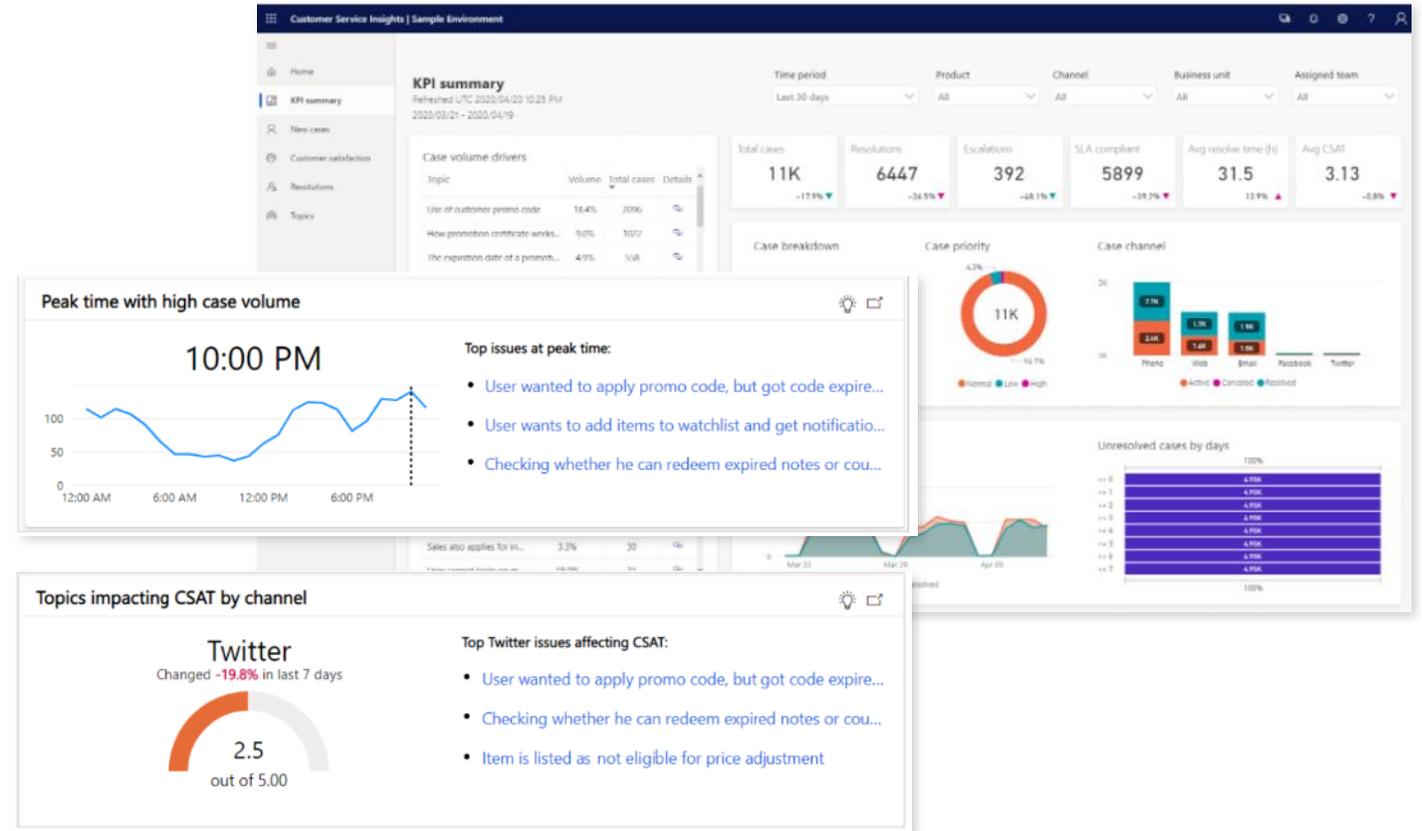
Customer Service Insights se connecte à vos données *Dynamics 365 Customer Service* et les données *Omnicanal* afin de fournir à votre service client des capacités d'intelligence artificielle et de décisionnel, telles que *Customer Service Analytics* et des suggestions d'incidents similaires.

Customer Service Insights



Customer Service Insights est désormais intégré à Customer Service.

Une fois activée, cette expérience vous permet de voir les analyses historiques directement dans l'environnement *Customer Service*, avec plusieurs tableaux de bord prêts à l'emploi qui peuvent être consultés par votre équipe de direction.





04 —

Démonstration live



05 — Questions

Contact

Adresse

Paris
27 avenue de l'Opéra
75001 Paris
France

Site Internet

[Contactez nos experts >](#)

Téléphone

+33 (0) 1 73 19 11 83

Contact

Anne-Laure Vallet – Business Development Manager

+33 (0)6 11 13 06 64

alvallet@hitachisolutions.com